

# Aetna International Guía del Usuario

## Para La Iglesia de Jesucristo de los Santos de los Últimos Días Misiones en México

¡Bienvenidos a Aetna International! Aetna se asoció con Sinergia Médica – gran administradora de servicios de salud en México. Sinergia Médica cuenta con una red de 339 hospitales y más de 8,000 médicos a nivel nacional. Como miembros de este programa, los misioneros recibirán una credencial de Sinergia Médica (vea en la página 6 un ejemplo de la credencial).

Beneficios para el Presidente de Misión, sus dependientes, y los misioneros:

- Simplificará la administración de atención médica para la Iglesia, la Misión y los misioneros
- Proporcionará acceso a la red de Sinergia Médica con hospitales, clínicas y médicos
- Ofrecerá atención de calidad y costo efectiva, con años de experiencia y conocimiento local en la navegación por el sistema de salud en México

### Directorio de proveedores médicos para el Asesor Médico de Área, el Presidente de Misión y su Esposa, y/o la Enfermera de la Misión

**Proveedores y Farmacias de la Red** – Los proveedores de Sinergia Médica cobran directamente a Sinergia Médica por sus servicios sin necesidad que el misionero o la misión paguen. La lista de proveedores y farmacias puede encontrarse en el siguiente link. Elija la opción que necesite dependiendo del tipo de proveedor que requiera; encontrará esto bajo la sección ‘Encuentre atención durante su misión’.

<https://www.aetnainternational.com/en/site/lds/regions/mx-es.html>

**Proveedores fuera de la red de Sinergia Médica** – Si no hay un proveedor en la red de Sinergia Médica cerca del misionero quien necesita atención médica, la Misión deberá pagar con dinero de la Misión y mandar un formulario de reclamo a Aetna para reembolsar a la Iglesia.

### Principios de Beneficios

Missionary Medical ha establecido algunos principios de beneficios para guiar sus decisiones de atención médica. **\*\*Documento de Principios de Beneficios se encuentra en el sitio de Aetna para las misiones (vea la página 5)\*\***

### Credenciales Digitales

Los misioneros son registrados con Sinergia Médica cuando Missionary Medical comparte la información con Aetna. El misionero podrá tener acceso a la red de Sinergia Médica al recibir su credencial de Sinergia Médica.

Las credenciales serán enviadas por Sinergia Médica directamente a las Misiones. Cuando reciban las credenciales necesitan enviarlas via email a los misioneros, junto con la carta de la tarjeta. La carta de la tarjeta explica el proceso para solicitar atención médica implementado por Missionary Medical. Este proceso no ha cambiado. Cuando un misionero necesite atención médica, debe recibir la autorización del Presidente de la Misión o su esposa. *Imagen de la credencial se encuentra en la pág. 6.*

**\*\*La carta de la credencial se encuentra en el sitio de Aetna para las misiones (vea la página 6)\*\***

### Entre en contacto con Sinergia Médica (en Español)

- Localizar proveedores médicos, ayuda agendando cita
- Solicitar carta de autorización para atención con proveedores en la red
- Hablar con el médico en turno quien puede prescribir medicamento en caso de ser necesario

### Atención Médica a los Misioneros

Cuando los misioneros necesitan de atención médica, una vez que hayan recibido autorización del Presidente de Misión o el responsable de salud en su misión, deben entrar en contacto con Sinergia Médica, a través de cualquiera de los siguientes 3 medios de contacto:

- Call center, 55 52 49 83 83 o 800 000 0277
- Email, [servicio@sinergiamedica.com](mailto:servicio@sinergiamedica.com)
- Página web, [www.soporte.sinergiamedica.com](http://www.soporte.sinergiamedica.com)

Cuando entre en contacto con Sinergia Médica, necesitará proporcionar la siguiente información:

- Nombre del misionero que necesita atención
- Fecha de nacimiento
- Número de la Misión — 299775-17-xxx (**encontrará los números en la página 5**)
- Atención médica necesaria
- Su información de contacto



Favor de tener presente el siguiente tiempo de respuesta:

- Carta de autorización (LOA) para una consulta médica, laboratorio o imágenes es de 1 hora entre las 9 a.m. y las 9 pm. siempre y cuando Sinergia tenga un médico en el área.
- Para cirugía, el tiempo de respuesta es de 72 horas.

### Atención de Emergencia

En caso que el misionero necesite atención médica de emergencia, haga lo posible por enviarlos con un médico u hospital dentro de la red de Sinergia. De esta manera Sinergia Médica es quien se hará cargo del pago directo al proveedor sin que la misión tenga que cubrir los gastos.

En caso que no haya un médico y hospital de la red de Sinergia cerca, la misión deberá estar preparada para completar el pago directamente al proveedor. Una vez que haya completado el pago puede solicitar un reembolso de Aetna. Aetna a su vez reembolsará a la Iglesia por esos gastos médicos.

### Emergencias Dentales:

**\*\*IMPORTANTE\*\*** La misión tendrá que pagar por la atención dental (resultado de un accidente) y solicitar un reembolso de Aetna por esos servicios. El Programa Médico Misional SOLO cubrirá procedimientos dentales que sean resultado de un accidente. Cualquier atención dental de emergencia – como extracciones, tratamiento de canales, procedimientos para aliviar el dolor, abscesos, etc. NO serán cubiertos o atención coordinada por Aetna o Sinergia.

En caso que ese tipo de atención sea necesaria, el Presidente o su esposa, enfermera de la misión o asesor médico del área, deberán ayudar al misionero a obtener la atención dental que necesita. Sin embargo, el Presidente tendrá que determinar si la familia del misionero pagará esas cuentas o si fondos de la Iglesia serán usados para cubrir esos gastos (**al usar la cuenta de la misión #XXXX900-5949**).

### Compra de Medicamentos en la Farmacia

Sinergia Médica cuenta con una red de farmacias que facturan directamente a Sinergia por medicamento recetado que sea comprado a través del proceso correspondiente. Esto cubre los medicamentos que SOLO se pueden comprar con una receta médica. Lo que quiere decir que aunque el médico lo recete, pero no es cubierto bajo el plan médico misional por ser de venta libre, entonces no es reembolsable ni puede ser comprado mediante este proceso.

Los medicamentos de venta libre **no están cubiertos por el plan**, por lo que deberán pagarse en efectivo o por la misión y **no son reembolsables a través de Aetna ni Sinergia.**

### Proceso de Medicamentos con Receta

#### ESTO NO ES PARA MEDICAMENTOS DE VENTA LIBRE

El proceso para poder tener el beneficio de medicamentos es muy sencillo, este se genera cuando un misionero acude a urgencias o consulta externa y se genera una Carta de Autorización a través de Sinergia Médica; derivada de la atención en urgencias o consultorio, el misionero recibe una receta con la cual se presenta a la farmacia, presentando tanto la receta como su credencial de Sinergia Médica.

Es decir que para poder tener acceso al servicio de medicamentos es necesario:

1. Haber recibido una consulta en urgencias o en consultorio dentro de la red de Proveedores de Sinergia Médica y que se haya emitido una Carta de Autorización por la consulta.
2. Presentar su credencial de Sinergia Médica y la receta en la farmacia de convenio de Sinergia Médica.

**Si no se cumplen con estos requisitos no se podrá dar servicio de medicamentos.**

## Solicitud de Reembolso

Se han personalizado tres formularios de reclamo para la Iglesia. Seleccione el formulario de reclamo adecuado según el método de reembolso solicitado.

1. **Hoja de Cálculo para Reembolso**  
Reembolsar a la Iglesia si usaron dinero de la Misión. Los formularios de reclamo se pueden encontrar en el sitio de Aetna para la Iglesia – vea la página 5 para más información.
2. **Formulario de reclamo para misioneros**  
Reembolsar a la Iglesia si usaron dinero de la Misión.
3. **Formulario de reclamo para el Presidente** Cuando por alguna razón el presidente de Misión debe usar fondos personales para pagar por su atención médica, el reembolso debe realizarse completando el **Formulario de reclamo para el presidente**. Este método de reembolso solo aplica para los presidentes de Misión y sus familiares elegibles. Cuando se utilizan los fondos de la Misión para pagar la atención de misioneros o presidente de misión y su familia, el reembolso debe solicitarse a Aetna mediante el **Formulario para Misioneros**.

**\*\*\*Cada vez que un Misionero paga por algún servicio médico autorizado por el Presidente de Misión, debe obtener y entregar el recibo/factura a la misión. Al presentar el recibo/factura, los fondos de la misión deben usarse para reembolsar al misionero, la misión debe luego enviar los recibos a Aetna para el reembolso de los fondos a la Iglesia utilizando el formulario #1 o #2.\*\*\***

## Cómo Solicitar un Reembolso

1. Complete el formulario de reclamo que necesite en el siguiente link bajo la sección de 'Formularios de Reclamo' <https://www.aetnainternational.com/en/site/lds/regions/gt-es.html>
2. Escanee los recibos e inclúyalos en un documento de Word. Asegúrese que todos los recibos se puedan leer con claridad. Los recibos deben ser una factura o recibos detallados con el nombre del misionero, que incluyan el diagnóstico (naturaleza de la enfermedad), y los procedimientos o los servicios realizados.
3. Escriba el ID de Aetna del misionero en cada documento que incluya (favor de referirse al listado mensual que recibe).
4. Asegúrese de incluir el nombre del misionero que recibió la atención.
5. Incluya la información de contacto (teléfono o email de la misión) para comunicarnos con usted en caso que necesitemos hacerle una pregunta sobre el reembolso.

## Envíe su reclamo por FAX a:

Número gratuito: 800-475-8751

Directo: 859-425-3363

## Envíe su reclamo por correo a:

Aetna; P.O. Box 981543

El Paso, TX 79998-1543 USA

## Envíe su reclamo via email a: [AISERVICE@AETNA.COM](mailto:AISERVICE@AETNA.COM)

**Lista mensual de gastos médicos de su Misión:** Cada mes, la Misión recibirá un informe de todos los reembolsos pagados, incluyendo los nombres de los misioneros, fechas de servicio, y cantidad del reclamo – y si fue pagado al proveedor de servicios o reembolsado a la Iglesia a través de Missionary Medical.

**Importante:** Las preguntas deben dirigirse a Sinergia Médica o Aetna, y NO se debe contactar a la Oficina de Área ni a la Presidencia de Área para preguntas generales. Dirija todas las preguntas con los siguientes contactos.

## Contactos Sinergia Médica para las Misiones:

Los siguientes contactos de Sinergia Médica y Aetna pueden ayudarlo con cualquier problema de acceso al proveedor o preguntas sobre la credencial de identificación.

**Lourdes Neria** – Gerente de Servicio Sinergia Médica para la Iglesia, ubicada en México (habla Español)  
[lneria@sinergiamedica.com](mailto:lneria@sinergiamedica.com)  
55 5249-8317

**Emmanuel de la Rosa** – Gerente de Cuenta de Aetna para las Misiones en Guatemala, ubicado en Utah, Estados Unidos, (habla Español e Inglés)  
[delaRosaM6@aetna.com](mailto:delaRosaM6@aetna.com)  
801-256-7006

## Acceso a red Sinergia Médica para Misioneros Mayores:

Los misioneros mayores cuentan con la opción de participar en el Programa Médico de Servicio para Personas Mayores (Senior Service Medical Program). Si usted está participando en este programa, podrá tener acceso a la red de proveedores de Sinergia Médica una vez que la Iglesia haya compartido su datos de cobertura con Aetna y Sinergia.

El proceso de atención es el mismo, a través de coordinación de atención indicado en la página 1.

## Aetna International reembolsa lo siguiente:

- Medicamentos recetados (el médico ha escrito una receta médica)
- Servicios médicos recibidos como resultado de una enfermedad o accidente
- Medicamentos comprados en grandes cantidades pueden ser mandados a Aetna para reembolso – manden un formulario de reclamo a Aetna con el nombre del Presidente de la Misión y su número de identificación.

## Aetna International NO reembolsa lo siguiente:

- Medicamentos de venta libre, esto incluye todos aquellos que aunque hayan sido recetados por el médico, no requieren una receta médica para su compra
- Productos dermatológicos: Maquillajes, Cremas protectoras, Protector solar, Shampoos o Lociones para piojos, Tratamientos para el Acné, Repelentes de insectos.
- Vitaminas y suplementos nutricionales
- Atención de defectos oculares: Lentes de todo tipo (de contacto o de armazón), exámenes de la vista por disminución de agudeza visual, a menos que sea como resultado de un accidente o lesión
- Arreglos buco dentales: Extracción de terceros molares (muelas del juicio), Caries, otras extracciones, Ortodoncia, etc. a menos que sea como resultado de un accidente o lesión
- Condiciones previas a la misión – condición física o mental diagnosticada o tratada durante los dos años antes de llegar a la Misión. La Iglesia no paga por el tratamiento de condiciones físicas o mentales que existieron antes de la misión, o medicamentos para tratar esas condiciones.

## Asistencia Médica (30 a 90 días de continuación del seguro)

Cuando un misionero necesita salir antes de tiempo de la Misión para volver a casa con el fin de recibir tratamiento asociado a una lesión o enfermedad que se produjo durante el servicio misional fuera de los Estados Unidos, el Presidente de la Misión entra en contacto con el Representante de Campo (IFR) en el Departamento Misional de la Iglesia. El IFR autoriza la continuación del seguro por hasta 90 días y manda un formulario de cambio a Missionary Medical.

El IFR se pondrá en contacto con el equipo de enfermeras de DMBA por teléfono (801-578-5775 o 801-578-5767) o correo electrónico ([MissionaryMa@dmba.com](mailto:MissionaryMa@dmba.com)) para solicitar formalmente la asistencia médica. El equipo de enfermeras recuperará toda la información necesaria del sistema de la Iglesia. La cobertura médica extendida y asistencia médica cubre la lesión o enfermedad específica que se inició durante el servicio del misionero. Aetna será notificada sobre la cobertura adicional de estos misioneros a través de un proceso ya establecido entre Aetna y Missionary Medical.

Favor de referirse a la información que se encuentra en el siguiente link con información para el Presidente de Misión y otros documentos importantes.

<https://www.aetnainternational.com/en/site/lds/global/medical-assistance-es.html>

## Cómo abrir un Email Seguro o Encriptado

Siga las instrucciones en el siguiente link para poder acceder email seguros o encriptados que reciba de Aetna.

[https://www.aetnainternational.com/content/dam/aetna/pdfs/aetna-international/lds/Secure\\_Email\\_Instructions\\_Spanish.pdf](https://www.aetnainternational.com/content/dam/aetna/pdfs/aetna-international/lds/Secure_Email_Instructions_Spanish.pdf)

# Recursos para el Presidente de Misión y su esposa, Asesor Médico de Área (AMA) y los médicos de la Misión

**Descripción General (este documento):** La información más importante que debe saber sobre el cuidado médico y cómo solicitar un reembolso de Aetna.

**Carta de la Tarjeta:** Carta de Missionary Medical a Aetna para compartir con las Misiones. Cuando un misionero necesita atención médica, debe recibir la autorización del Presidente de la Misión o su esposa, quien contactará a Sinergia Médica para solicitar atención médica o le indicará que los contacte.

<https://www.aetnainternational.com/content/dam/aetna/pdfs/aetna-international/lds/carta-de-la-tarjeta.pdf>

**Principios de Beneficio – guía para el Presidente:** Información sobre la cobertura establecida por Missionary Medical para orientar sus decisiones de atención médica

<https://www.aetnainternational.com/content/dam/aetna/pdfs/aetna-international/lds/Principios-de-Beneficio.pdf>

**Formularios de Reclamo y Archivo Excel:** El formulario de reclamo y archivo Excel se encuentran en el sitio web de Aetna bajo la sección 'Formularios de Reclamo'. Complete con la información correspondiente que solicitan los formularios.

<https://www.aetnainternational.com/en/site/lds/regions/mx-es.html>

**Lista de misioneros en formato Excel:** Lista mensual que se envía a los emails de la misión, incluye el nombre del misionero (como fue enviado a Aetna), fecha de nacimiento, ID de Aetna, y el número de la Misión (en el siguiente formato 299775-24-XXX). Los últimos tres dígitos indican el número de su misión.

*(Vea la sección [Cómo abrir un Email Seguro o Encriptado](#))*

Chihuahua	299775-17-001	Oaxaca	299775-17-018
Cuernavaca	299775-17-002	Puebla Norte	299775-17-019
Culiacán	299775-17-003	Puebla Sur	299775-17-020
Guadalajara	299775-17-004	Tijuana	299775-17-021
Guadalajara Este	299775-17-005	Torreón	299775-17-022
Hermosillo	299775-17-006	Tuxtla Gutiérrez	299775-17-023
Aguascalientes	299775-17-007	Veracruz	299775-17-024
Monterrey Este	299775-17-008	Villahermosa	299775-17-025
Monterrey Oeste	299775-17-009	Xalapa	299775-17-026
Merida	299775-17-010	Ciudad Juárez	299775-17-027
Ciudad de México Este	299775-17-011	Cancún	299775-17-029
Ciudad de México Norte	299775-17-012	Ciudad de México Chalco	299775-17-030
Ciudad de México Noroeste	299775-17-013	Pachuca	299775-17-031
Ciudad de México Sur	299775-17-014	Querétaro	299775-17-032
Ciudad de México Sureste	299775-17-015	Saltillo	299775-17-034
Ciudad de México Oeste	299775-17-016		
Tampico	299775-17-017		

**Lista mensual de gastos médicos de su Misión:** Cada mes, la Misión recibirá un informe de todos los reembolsos pagados, incluyendo los nombres de los misioneros, fechas de servicio, y cantidad del reclamo – y si fue pagado al proveedor de servicios o reembolsado a la Iglesia a través de Missionary Medical.

*(Vea la sección [Cómo abrir un Email Seguro o Encriptado](#))*

## Ejemplo de Credencial de Sinergia



Sinergia Médica ID:

**AETNA ID DEL MISIONERO**

Nombre:

**NOMBRE DEL MISIONERO**

Contratante:

THE CHURCH OF JESUS CHRIST OF  
LATTER-DAY SAINTS

Oficina:

**NOMBRE DE LA MISIÓN**

Teléfonos de Contacto

55 5249 8383 / 800 000 0277

La credencial es creada por Sinergia Médica y enviada directamente a las misiones cada semana. Se envían cuando la Iglesia comparte la información de cobertura con Aetna y Sinergia Médica.